

ANALYSIS OF PERFORMANCE OPERATIONAL CONTROL SECTOR (DALOPS) IN DUMAI CITY TRANSPORTATION DEPARTMENT

By : Nurhasanah D.R

Email : Nurhasanah05@gmail.com

Supervisor : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-Universitas
Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru-
Riau

ABSTRACT

Dumai City Transportation Department is one of the agencies having duties and responsibilities in the effort to promote and build the transportation sector, with the many development progress reaching the outskirts or to the outskirts of Dumai City, marked by the high mobility of people / goods doing travel activity / movement from one place to another place every day on a regular basis. The Department of Transportation has the duty to exercise authority in the field of transportation in the sense of formulating policies, coordinating, fostering, organizing and controlling the administration of government tasks, development, public services, licensing, user charges, service standardization, data and information management, accident prevention and handling, Education and socialization of regulation and safety program of transportation field, implementation of traffic management and management, arrangement and control of traffic, patrol and escort of field of road and road transport, inspection of technical requirement and the goodness of transportation facilities and infrastructure, discipline development, Implementation of investigation and law enforcement in the field of transportation.

This research uses qualitative research method by studying data descriptively. The concept of theory using the concept of performance theory Agus Dwiyanto (2006: 50) and Hasibuan (2003: 244). In data collection, researchers used interview techniques, observation and documentation. By using Purposive as a source of information and data analysis techniques using descriptive qualitative techniques.

The results of this study indicate that the performance of Operational Control Sector (Dalops) is still not working optimally. There are still employees who work not in accordance with its function and follow the vision of the mission of the Department of Transportation Dumai City. Operational Control Officers (Dalops) also have the ability / level of education that is not in accordance with the job description. Required training for office employees to improve the performance and ability of employees of Operational Control Sector (Dalops) to comply with the Vision and Mission of Dumai City Transportation Department.

Keywords: Performance, Vision and Mission, Productivity, Effectiveness

ANALISIS KINERJA BIDANG PENGENDALIAN OPERASIONAL (DALOPS) DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA DUMAI

Oleh : Nurhasanah D.R

Email: Nurhasanah05@gmail.com

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru-
Riau

ABSTRAK

Dinas Perhubungan Kota Dumai adalah salah satu instansi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam upaya memajukan dan membangun sektor transportasi, dengan banyaknya perkembangan pembangunan yang mencapai ke pelosok atau ke pinggir Kota Dumai, ditandai dengan tingginya mobilitas orang/barang melakukan aktivitas perjalanan/pergerakan dari satu tempat ke tempat lain tiap hari secara rutinitas. Dinas perhubungan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan di bidang perhubungan dalam arti merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, pelayanan publik, perizinan, retribusi, standarisasi pelayanan, pengelolaan data dan informasi, pencegahan dan penanggulangan kecelakaan, penyelenggaraan edukasi dan sosialisasi peraturan perundang-undangan dan program keselamatan bidang perhubungan, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengaturan dan pengendalian lalu lintas, patroli dan pengawalan bidang lalu lintas dan angkutan jalan, pemeriksaan persyaratan teknis dan kelaikan sarana dan prasarana perhubungan, pembinaan disiplin, serta pelaksanaan penyidikan dan penegakan hukum di bidang perhubungan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengkajian data secara deskriptif. Konsep teori menggunakan Konsep teori kinerja **Agus Dwiyanto (2006:50)** dan **Hasibuan (2003:244)**. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan menggunakan *Purposive* sebagai sumber informasi dan teknik analisis data menggunakan teknik kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) masih belum bekerja secara maksimal. Masih ada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan fungsinya dan mengikuti visi misi dari Dinas Perhubungan Kota Dumai. Pegawai Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) juga memiliki kemampuan/tingkat pendidikan yang tidak sesuai dengan *job description*. Diperlukan pelatihan bagi pegawai kantor untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan pegawai Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) agar sesuai dengan Visi Misi Dinas Perhubungan Kota Dumai.

Kata Kunci : Kinerja, Visi Misi, Produktifitas, Efektifitas

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi sebagai wadah atau tempat dalam melakukan aktifitas kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan atau dengan melakukan visi yang telah direncanakan maka misi akan tercapai dengan baik sesuai dengan perencanaan semula. Dalam organisasi, struktur sangat dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan atau aktifitas kerja. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh para instansi yang ujung tombaknya adalah pegawai.

Adanya struktur semua kegiatan dan aktifitas para anggota birokrasi dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Struktur adalah kerangka organisasi yang merupakan visualisasi dari tugas, fungsi, garis wewenang dan tanggung jawab, jabatan dan jumlah jabatan serta batas-batas formal dalam hal apa organisasi itu beroperasi.

Dengan adanya struktur organisasi pembagian kerja atau tugas dan wewenang setiap bagian akan menjadi jelas dan setiap bidang atau pegawai berkewajiban melaksanakan tugas atau pekerjaannya dan siap mempertanggung jawabkannya kepada si pemberi tugas.

Agar kewajiban atau tugas bisa dilaksanakan dengan baik, maka ada fungsi yang harus berjalan secara maksimal dari seorang atasan atau pemberi tugas yaitu fungsi pengawasan. Dalam suatu organisasi fungsi pengendalian dan pengawasan sangat dibutuhkan, dengan pengendalian dan pengawasan yang baik dapat mencegah timbulnya penyimpangan dan menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Dinas Perhubungan merupakan organisasi pemerintah yang melakukan aktifitas kegiatan perhubungan, baik itu perhubungan darat, laut maupun perhubungan udara. Dinas Perhubungan Kota Dumai merupakan unsur pelaksana di bidang perhubungan yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berada di bawah tanggung jawab Walikota. Tugas pokok Kepala Dinas Perhubungan Kota Dumai membantu Walikota dalam bidang perhubungan, yang tugasnya mengkoordinasi, membina dan merumuskan sesuai dengan visi dinas perhubungan yaitu terwujudnya pelayanan perhubungan yang modern, handal dan berkelanjutan menuju masyarakat yang makmur dan madani tahun 2021. Sedangkan misi dinas perhubungan yaitu meningkatkan mutu pelayanan perhubungan, mewujudkan pembangunan dan peningkatan infrastruktur perhubungan serta meningkatkan kapasitas dan kualitas insan perhubungan.

Untuk mencapai Visi dan Misi tersebut, maka Dinas Perhubungan Kota Dumai juga harus mempunyai sarana dan prasarana yang mendukung dilengkapi dengan SDM yang handal.

Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Dumai berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 20 Tahun 2008 tanggal 19 November 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Perhubungan adalah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan di bidang perhubungan dalam arti merumuskan kebijaksanaan, mengkoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, pelayanan publik, perizinan, retribusi,

standarisasi pelayanan, pengelolaan data dan informasi, pencegahan dan penanggulangan kecelakaan, penyelenggaraan edukasi dan sosialisasi peraturan perundang-undangan dan program keselamatan bidang perhubungan, pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengaturan dan pengendalian lalu lintas, patroli dan pengawalan bidang lalu lintas dan angkutan jalan, pemeriksaan persyaratan teknis dan kelaikan sarana dan prasarana perhubungan, pembinaan disiplin, serta pelaksanaan penyidikan dan penegakan hukum di bidang perhubungan.

Dari beberapa bidang yang dijelaskan di atas masing-masing semua bidang berada di bawah tanggung jawab Kepala Dinas Perhubungan. Diantara empat bidang yang ada dalam hal menertibkan lalu lintas, unit kerja yang sangat berperan aktif dalam mengawasi dan mengendalikan angkutan jalan sesuai kewenangannya adalah bidang pengendalian operasional.

Namun pada kenyataannya, kinerja Bidang Dalops Dinas Perhubungan di Kota Dumai belum optimal. Karena masih banyak pelanggaran yang terjadi dalam pengawasan dan pengendalian oleh Bidang Dalops Dinas Perhubungan Kota Dumai.

Oknum petugas Dishub Kota Dumai diduga melakukan kejahatan terkait penggunaan tanda bukti pembayaran retribusi terminal tanpa porporasi Dispenda Dumai. Pasalnya bukti pembayaran yang mestinya di porporasi oleh Instansi yang berwenang sesuai Perubahan Perda Nomor 13 Tahun 2012, ketentuan Pasal 58 ayat (1) yang berbunyi “Setiap Juru Pungut Retribusi Terminal yang dipekerjakan oleh Dinas dilarang menggunakan karcis Retribusi

Terminal yang tidak dilegalisasi oleh Dinas dan/atau tidak diporporasi oleh Dinas yang membidangi Dinas Pendapatan.

Terkait kegiatan pungutan retribusi di dua Pos Dishub Kota Dumai Pos Bukit Timah dan Bagan Besar menyebut para sopir tangki dan truk barang angkutan bungkil, dan cangkang dari Duri tujuan Dumai sebahagian memilih bayar dengan menggunakan kotak korek api berisikan Rp 20.000,-. Uang itu konon diberikan kepada petugas jaga pos, dibandingkan masuk terminal, membayar Rp 50.000,- dengan menggunakan bukti bayar yang telah diterbitkan Dishub Dumai. Kemudian pembayaran tanpa bukti bayar Dishub Dumai untuk truk tangki CPO bagi supir yang tidak menggunakan bukti bayar cukup membayar Rp 40.000,-.

Selain pungli, masyarakat yang tinggal di disepanjang jalan Ahmad Yani Kota Dumai mengeluhkan keberadaan kendaraan angkutan berat diatas roda enam. Meskipun sudah ada larangan bagi mobil lebih roda enam melintasi jalur padat masyarakat itu, namun masih ada saja kendaraan yang melintasinya. Itu menandakan pengawasan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Dumai sangat lemah.

Bukan hanya itu saja, kendaraan berat yang melebihi tonase juga bebas melintas di jalan raya. Seperti yang tampak saat ini Puluhan Unit Truk Pengangkut kayu log yang dimuat di dermaga Pelindo Dumai itu sepertinya dibiarkan begitu saja dan terkesan direstui oleh semua aparat pemerintahan maupun aparat yang berwenang. Meski muatannya melebihi dimensi kendaraan truk, aparat terkait disinyalir tetap tutup mata saja ketika melihat kendaraan berat tersebut melintas di jalan raya.

Dengan banyaknya fenomena yang terjadi di dalam masyarakat yang menyangkut dengan tugas dan tanggung jawab Dinas Perhubungan maka diharapkan keseriusan dan kerja keras dari para pegawai Dinas Perhubungan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pada Bidang Pengendalian Operasional (DALOPS) di Dinas Perhubungan Kota Dumai
 - 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bidang Pengendalian Operasional (DALOPS) Dinas Perhubungan Kota Dumai
2. Manfaat Penelitian
 - 1) Manfaat teoritis, yakni diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang Ilmu Administrasi negara khususnya Ilmu Administrasi tentang analisis kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai

- 2) Manfaat praktis, yakni sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang analisis kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai

KONSEP TEORI

1. Kinerja

Menurut **Saduwastiono (2002:45)**, bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi, indikator kerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan yaitu output, efisiensi dan efektivitas.

Mahsun (2006:25), berpendapat kinerja (*performance*) adalah mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Menurut **Agus Dwiyanto (2006:50)** bahwa mengukur kinerja organisasi publik berdasarkan indikator sebagai berikut :

- a. Produktifitas
Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
- b. Kualitas pelayanan
Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi sangat penting. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi public muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan diterima dari organisasi public. Ada beberapa dimensi dalam melihat

kualitas layanan organisasi, yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan pelayanan (2008:343-344).

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dari prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam operasionalnya pelayanan public dijabarkan menjadi beberapa indikator, yakni : (1) terdapat atau tidaknya keluhan; (2) sikap aparatur dalam menanggapi keluhan penerima layanan; (3) penggunaan keluhan penerima layanan sebagai perbaikan di masa mendatang; (4) serta penempatan aparatur pelayanan sesuai dengan system yang berlaku (2006:63).

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public yang dilakukan itu sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian

penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders nilai atau norma yang berkembang didalam masyarakat

2. Pengendalian

Soekarno (2002:104) mengatakan bahwa pengendalian adalah “Tugas untuk mencocokkan sampai dimana program atau rencana yang telah digariskan itu dilaksanakan”. Suhardi (1997:208) mengatakan bahwa pengendalian adalah “Salah satu fungsi manajemen yang merupakan pengukuran dan koreksi semua kegiatan dalam rangka memastikan bahwa tujuan-tujuan dan rencana-rencana organisasi dapat terlaksana dengan baik”. Definisi ini mengandung makna bahwa pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen yaitu mengusahakan agar segala sesuatu pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

3. Pengawasan

Menurut Manullang (2008:172) dalam bukunya Dasar-dasar Manajemen, mengatakan bahwa pengawasan adalah sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan, pengawasan yang efektif dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

- a) Menentukan ukuran dan standar
- b) Penilaian pekerjaan yang dilakukan atau melakukan tindakan penilaian
- c) Pembetulan penyimpangan atau melakukan tindakan perbaikan (koreksi). Dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

4. Factor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Hasibuan (2003:244), ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, yaitu :

1) Sumber daya manusia (SDM)

Sumber daya manusia atau man power yang disingkat SDM merupakan kemampuan yang dimiliki setiap manusia. SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik manusia. SDM menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal/canggih tanpa peran aktif SDM tidak berarti apa-apa. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

2) Fasilitas kerja

Fasilitas kerja adalah peralatan dan perlengkapan kerja yang dibutuhkan oleh suatu organisasi dalam mendukung dan menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh individu, karena fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi juga merupakan salah satu unsur penting dalam rangkaian meningkatkan semangat kerja yang dimiliki oleh individu yang ada dalam suatu organisasi. Karena dengan dimilikinya fasilitas kerja yang berteknologi juga dapat merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan diri individu suatu organisasi dalam kegiatan sehari-harinya.

3) Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam suatu organisasi memang selalu dimulai dari sistem peranan yang formal. Peran ini diwujudkan dalam hierarki kewenangan. Kewenangan yang ada tersebut merupakan kekuasaan legitimasi. Artinya, kekuasaan yang melekat pada jabatan tersebut untuk meyakinkan bahwa individu yang berada dalam jabatan dibawahnya telah memenuhi persyaratan

yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada. Seseorang dengan kewenangan akan mempengaruhi orang-orang yang berada dibawah hierarkinya.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yakni menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian sehingga mendapatkan hasil. Dalam penelitian ini akan dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Dumai yang berada di Jalan HR. Soebrantas No. 135 Dumai, tepatnya pada Bidang Pengendalian Operasional (DALOPS) karena Dinas Perhubungan Kota Dumai merupakan instansi yang akan di analisa kinerja organisasinya.

3. Informan Penelitian

Informan kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Bidang Pengendalian Operasional (DALOPS)
- b. Staff Bidang Pengendalian Operasional

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari informan

penelitian melainkan melalui berbagai informasi dari instansi terkait berupa dokumen atau catatan seperti literatur, laporan-laporan, surat kabar dan lampiran data lain yang dipublikasikan yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu pengamatan langsung yang bersifat sementara terhadap objek dan subjek penelitian mengenai permasalahan pada penelitian ini, dilakukan karena peneliti ingin mengetahui dan melihat langsung fenomena, sehingga diperoleh gambaran kinerja bidang Pengendalian Operasional (DALOPS) di Dinas Perhubungan Kota Dumai.
- b. Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan penelitian mengenai masalah kinerja Bidang Pengendalian Operasional (DALOPS) di Dinas Perhubungan Kota Dumai.
- c. Dokumentasi, kajian tentang aspek yang berhubungan dengan Dinas Perhubungan Kota Dumai dan berupa kajian pustaka untuk memperoleh informasi.

6. Metode Analisa Data

Analisa penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif, untuk mendalami masalah kinerja para anggota Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai maka analisa kasus dari kasus tersebut dilakukan secara mendalam.

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini adalah karena data

yang digunakan berupa deskriptif. **Bodgan dan Taylor (1992)** menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Kemudian metode kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sementara Sugiyono, mengatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) di Dinas Perhubungan Kota Dumai

Kinerja adalah gambaran tingkat kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dan mencapai tujuan. Kinerja juga bisa dikatakan sebagai hasil (output) dari proses kerjasama pemanfaatan sumber daya (input) yang ada dalam rangka meraih sasaran dengan tepat. Kinerja bagi organisasi merupakan hasil dari kerjasama komponen-komponen organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja mengabarkan seberapa jauh tingkat kemampuan organisasi mencapai tujuan/sasarannya, kinerja merupakan produk dari proses administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan, yang mengelolanya biasa disebut sebagai manajemen.

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan permasalahan yang dapat

menerangkan bagaimana kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) di Dinas Perhubungan Kota Dumai. Untuk mengetahui bagaimana kinerja tersebut, maka penulis menggunakan teori langkah-langkah dalam penilaian kinerja yang dibagi menjadi 5 indikator menurut Agus Dwiyanto (2006:50) yaitu :

a. Produktifitas

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja suatu organisasi diperlukan adanya indikator produktifitas. Dimana dalam indikator ini, dapat diketahui bagaimana organisasi tersebut menciptakan hubungan kerjasama dengan baik, baik sesama anggota di organisasi maupun dengan masyarakat. Bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan, serta menciptakan situasi kerja yang nyaman serta produktif.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan penilaian kinerja oleh Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) di Dinas Perhubungan Kota Dumai.

“Jumlah pegawai atau petugas di Bidang ini sudah sangat cukup. Namun dalam segi pendidikan dan kualitas masih belum memadai untuk mendukung penyelenggaraan tugas atau penertiban. Karena pegawai atau petugas yang ada kebanyakan hanya tamatan SMA/Sederajat dan belum mengikuti diklat atau pelatihan”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

Dari hasil wawancara tersebut diatas, diketahui bahwa sumber daya yang dimiliki atau *input* yang dimiliki oleh Bidang Pengendalian

Operasional (Dalops) yaitu, sumber daya manusianya masih belum memenuhi syarat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam segi ilmu dan pengetahuan. Infrastruktur, sarana dan prasarana, serta teknologi yang cukup memadai. Keberadaan *input* membuat pelaksanaan pekerjaan kurang maksimal.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kinerja kinerja profesional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan. Hakekat adanya pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik guna mendorong upaya serta mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan. Pelayanan pulik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang dalam suatu Dinas terkait. Dalam hal ini adalah Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan. Kualitas pelayanan yang diberikan di Bidang Pengendalian Operasional Dinas Perhubungan mengikut visi Dinas Perhubungan, yaitu terwujudnya pelayanan perhubungan yang modern, handal dan berkelanjutan menuju masyarakat yang makmur dan madani tahun 2021.

“saya merasa sangat senang dengan keberadaan para petugas di

persimpangan jalan, karena dapat membantu kelancaran perjalanan kami. Apalagi di pasar dock yang sering terjadi kemacetan karena para penjual yang memakan badan jalan dan ramainya para pembeli”.(wawancara dengan Zemi Guvianti, 27 Mei 2017).

Efektivitas Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan yang bisa dikatakan efektif, mereka bekerja dengan profesional dan semaksimal mungkin, serta memanfaatkan segala sumberdaya *input* yang ada dalam organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan tujuan itu sudah tercapai. Untuk melihat lebih lanjut mengenai pelayanan dalam penertiban yang dilakukan oleh Bidang Pengendalian Operasional (Dalops), akan dapat terlihat jelas pada bagian pembahasan kualitas pelayanan.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops).

Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi public dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang rendah juga.

“Sampai sekarang belum ada kami menerima keluhan dari masyarakat, baik itu secara langsung ataupun melalui kotak saran/sms pengaduan”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

Wawancara dengan beberapa orang masyarakat berikut ini juga mengatakan hal yang senada, berikut pernyataannya :

“Keluhan sih tidak ada, karena saya merasakan pelayanan para petugas sudah baik”. (wawancara dengan Ibasri, 27 Mei 2017).

“gak ada keluhan, karena setau saya petugas sudah cukup tegas dalam melaksanakan penertiban. Apalagi dalam hal parkir”. (wawancara dengan Zemi Guvianti, 27 Mei 2017).

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum ada atau tidak adanya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan petugas di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops), baik secara langsung ataupun melalui kotak saran/sms pengaduan.

Dari hasil wawancara tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa responsivitas dari Bidang Pengendalian Operasional Dinas Perhubungan sudah cukup baik.

d. Responsibilitas

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) harus sesuai dengan visi Dinas Perhubungan, yaitu terwujudnya pelayanan perhubungan yang modern,

handal dan berkelanjutan menuju masyarakat yang makmur dan madani tahun 2021.

“ya, setiap kegiatan yang dilaksanakan, dijalankan atas kebijakan dan peraturan yang ada serta menggunakan prinsip administrasi. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

“iya, saya rasa disini sudah cukup mengikuti prinsip administrasi dan peraturan yang dibuat, seperti halnya pembagian tugas. Para petugas melaksanakan tugas yang pada umumnya adalah tugas operasional (dilapangan) sudah dijadwalkan, sudah di SPT kan dan sudah dibagi regu-regunya. Kemudian untuk dibagian administrasi ada beberapa orang khusus untuk perempuan yang tugasnya mengirim dan membuat surat perintah, mengagendakan surat masuk/surat keluar, mengirim surat tilang, dan lain-lain”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

Dari wawancara tersebut sudah terlihat bagaimana responsibilitas Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) dalam penyelenggaraan penertiban lalu lintas jalan yaitu setiap pelaksanaan penertiban dilaksanakan sesuai dengan prinsip administrasi ataupun dasar kebijakan yang mengatur penertiban lalu lintas jalan, adanya atasan dan bawahan, dan pembagian kerja, walaupun belum sesuai dengan jurusan dan pendidikan,

e. Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban pelaksanaan kewenangan yang diberikan pada bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengertian akuntabilitas memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sector public dan mendorong pada munculnya tekanan pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab dan untuk menjamin kinerja pelayanan public yang baik.

Wawancara dengan petugas tentang keluhan dari masyarakat :

“sampai saat ini kami belum pernah menerima keluhan dari masyarakat, karena kami memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan kami memberikan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan”(Wawancara dengan Antoni, S.Sos, M.Si, Staff Bidang Pengendalian Operasional (Dalops), 26 Mei 2017).

Secara umum, akuntabilitas kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops), dapat dilihat dari wawancara berikut :

“Acuan yang kami jalani dalam melakukan pelayanan publik, sesuai dengan peraturan atau kebijakan dan wewenang yang dilimpahkan ke Bidang Dalops, seperti halnya pelaksanaan pelayanan administrasi dan penertiban yang mengacu pada Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2008”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

Dari wawancara diatas, dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, menggunakan acuan peraturan ataupun wewenang yang dilimpahkan kepada Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) dalam aktifitasnya. Artinya, birokrasi di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) menggambarkan bahwa adanya kecenderungan birokrasi dalam memberikan pelayanan mengacu pada ketentuan internal pemerintahan, baik dalam hal procedural maupun wewenang dari pimpinan.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai

Dalam upaya mencapai kinerja terbaik, tentu ada factor yang mempengaruhi. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kinerja Bidang Pengendalian Operasional di Dinas Perhubungan Kota Dumai, terdapat beberapa factor yang mempengaruhi yaitu :

1. Sumber Daya Manusia

Factor sumber daya manusia merupakan hal yang tidak bisa dilepaskan dari organisasi. Factor sumber daya manusia yaitu kemampuan yang dimiliki oleh manusia dalam organisasi sebagai pendorong keberhasilan organisasi tersebut.

“Pendidikan pegawai/petugas di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) rata-rata belum sesuai dengan yang diharapkan. Kebanyakan hanya tamatan SMA/Sederajat. Sehingga masih sulit dalam menjalankan tugas masing-masing. Apalagi dengan tidak pernah

mengikuti diklat-diklat”.
(Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).

“sumberdaya manusia yang ada di Bidang Dalops, cukup banyak tapi rata-rata hanya anak-anak tamatan SMA dan kebanyakan honor. Sehingga menurut saya kualitas sumberdaya manusia nya kurang baik”. **(wawancara dengan pengguna lalu lintas jalan, 25 Mei 2017)**

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kemampuan sumber daya manusia (pegawai/petugas) sangat mempengaruhi Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemampuan dapat dilihat dari tingkat pendidikan, pengetahuan dan juga keahlian dibidangnya serta harus bekerja di posisikan sesuai dengan pendidikan dan keahlian.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas kerja yang sangat dibutuhkan, baik berupa peralatan ataupun perlengkapan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Fasilitas kerja yang berhubungan dengan teknologi merupakan salah satu unsur yang penting dalam rangkaian meningkatnya semangat kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. Sebab dengan dimilikinya fasilitas kerja yang berteknologi juga dapat merangsang dan menyenangkan serta menghapus kebosanan dalam diri individu dalam kegiatan sehari-hari.

“Sarana dan prasarana juga hal yang mendukung dalam kegiatan pelayanan yang kami lakukan. Untuk sekarang sarana dan prasarana pelayanan di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) sudah cukup memadai, sesuai zaman. Hal itu mempermudah kami dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kalau sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan penertiban disini tersedia cukup memadai”. **(Wawancara dengan Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) H. Marjohan, S.Sos, M.Si, 26 Mei 2017).**

Dari pernyataan tersebut diatas, sarana dan prasarana adalah yang mendukung dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops). Dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana itu tidak hanya untuk pemberi layanan, tapi juga bagi penerima layanan dan itu sudah tersedia cukup memadai.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi bawahan sehingga mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan organisasi. Seorang pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan sebagai penggerak dan penentu arah tujuan organisasi. Peran pemimpin sangat penting, karena pemimpin memiliki wewenang dan kemampuan untuk menentukan arah kebijakan serta mempengaruhi bawahannya.

“ketertiban lalu lintas di Kota Dumai tidak lepas dari peran seorang Kepala Bidang, yang selalu

memberikan arahan dan memotivasi kami dalam bekerja, serta Kepala Bidang juga melakukan pengawasan, tentu ini membuat keteraturan bekerja dan membuat akan tetap fokus pada tujuan”. **(wawancara dengan Antoni, S.Sos, M.Si, Staff Bidang Pengendalian Operasional (Dalops), 26 Mei 2017)**

Dari pernyataan diatas, terlihat bahwa faktor kepemimpinan, atau peran seorang pemimpin sangat mempengaruhi kinerja organisasi dan ini termasuk dalam factor yang mempengaruhi kinerja Bidang Pengendalian (Dalops) di Dinas Perhubungan Kota Dumai.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) belum sepenuhnya maksimal, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) belum prima dikarenakan masih banyaknya petugas honorer dan tamatan SMA/Sederajat, serta tidak mengikuti diklat untuk mendalami tugas dan tanggung jawabnya.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) yaitu sumber daya manusia yang kebanyakan masih belum memiliki pendidikan dan skill/keahlian yang sesuai dengan jabatan, sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan tugas penertiban sudah cukup memadai, dan kepemimpinan yang masih belum maksimal. Hal ini karena tidak adanya inisiatif

pemimpin untuk mengadakan diklat/pelatihan khusus bagi para pegawai/petugas.

B. Saran

1. Hendaknya Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) selaku pimpinan dapat memberikan semangat dan motivasi kepada pegawai dengan memperhatikan kebutuhan moril maupun materil para pegawai. Adanya penghargaan juga menjadikan motivasi bagi para pegawai untuk bekerja secara efisien dan efektif.
2. Untuk meningkatkan kinerja di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) agar menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien, maka Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) hendaknya memajukan dan mengembangkan para pegawai melalui program pendidikan dan pelatihan. Agar dapat memperbaiki dan juga mengembangkan sikap ketrampilan tingkah laku dan pengetahuan pegawai sesuai dengan ketentuan kerjanya.
3. Kualitas pegawai Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan tidak terlepas dari peran Kepala Bidang Pengendalian Operasional dalam memimpin para pegawainya. Sebelum meningkatkan kualitas kerja pegawai alangkah lebih baiknya meningkatkan kualitas dari kepemimpinan Kepala Bidang itu sendiri. Karena akan menjadi contoh dan panutan bagi para pegawai Bidang Pengendalian Operasional (Dalops).
4. Peningkatan kinerja Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) harus sesuai dengan SOP yang ada di Bidang Pengendalian Operasional (Dalops) Dinas Perhubungan Kota Dumai. Sehingga sesuai dengan *job descriptionsnya*.

DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, Alik Ansyori. 2008. *Rekayasa Lalu Lintas*. UMM Press: Malang
Alek S, Nitisemito. 2003. *Manajemen Personalia*, Edisi Kedua. Ghalia Indonesia: Jakarta

Alwinda, Yosi. 2007. *Buku Ajar Rekayasa Lalu Lintas*. Pusat Pengembangan Pendidikan UNRI: Pekanbaru

Febiola, Meirnayati Trihandini. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Harisan Semarang)*. Tesis, www.digilib-undip: Semarang

Fremont E, Kas dan James E, Rossenzweig. 1995. *Organisasi dan Manajemen*, Terjemahan A. Hasymi Ali, Jakarta, Bumi Aksara.

Hasibuan, Melayu S.P. 2001. *Kinerja dan Prestasi Kerja*. Gramedia: Jakarta.

Hasibuan, Melayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Hasibuan Melayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta

- Jerome, Paul J. 2001. *Mengevakuasi Kinerja Karyawan*, Penerbit, PPM, Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE: Yogyakarta.
- Mangkuprawira, Prabu. 2002. *Pengembangan SDM Perusahaan*. Bandung: Rafika Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nainggolan. 2000. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Yogyakarta: PT Tanuja.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia
- Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Ruky, S, Ahmad. 2003. *Administrasi Publik dan Bisnis*. Pekanbaru: Riau Pres
- Ruky, S, Ahmad. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2001. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siagian, Sondang, P. 2006. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Prenhallindo
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: LP-FEUI.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003. *Produktivitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyatno, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintah (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Jakarta: CV Berlian
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.